

POLÍTICAS

FORMAS DE PAGAMENTO

Boleto, Cartão de Crédito e Pix

FORMA DE ENTREGA

O certificado digital será entregue no atendimento presencial, em uma de nossas unidades de atendimento. Esta é a única forma de entrega do produto. Em caso de dúvidas, entre em contato.

TROCAS E DEVOLUÇÕES

POLÍTICA DE GARANTIA

I. PRAZOS PARA VALIDAÇÃO E EMISSÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

A partir da data de confirmação do pagamento do certificado digital adquirido, o titular terá o prazo de 180 dias para validação. Iniciada a etapa de validação, o cliente terá o prazo de 30 dias para realizar a emissão do certificado digital. Não ocorrendo a emissão do certificado digital nos prazos estipulados haverá a perda do direito de validação, emissão, retirada de mídia e devolução do valor pago.

II. TROCAS E DEVOLUÇÕES

A presente Política de Garantia está em consonância com a legislação vigente, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor, estendendo-se a os clientes, pessoas físicas ou jurídicas, independentemente do tipo de certificado digital adquirido, aplicando-se, igualmente, aos tokens, cartões inteligentes e leitoras adquiridos.

PRAZO

O prazo de garantia dos certificados digitais, tokens, cartões inteligentes e leitoras inicia-se na data de emissão do certificado digital (validação presencial e emissão no Ponto de Atendimento) e na data da entrega efetiva dos tokens, cartões inteligentes e leitoras.

GARANTIA LEGAL

É direito do consumidor, nos termos do artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, apresentar reclamação formal no prazo de até 90 dias a contar da data de início desta garantia através dos nossos canais de atendimento, para que seja avaliada a necessidade de eventual substituição do produto/serviço adquirido por outro igual ou equivalente. A Digital Brasileira indicará os meios para fins de avaliação. A reposição estará sujeita às regras de retorno estabelecidas e desde que observadas as condições gerais da cobertura.

CONDIÇÕES GERAIS DA COBERTURA

A presente Política de Garantia assegura os produtos e serviços (tokens, cartões inteligentes, leitoras e certificados digitais) contra quaisquer vícios ou defeitos de fabricação, desde que identificados dentro do prazo de garantia.

Após confirmado o defeito do produto/serviço, a Digital Brasileira comunicará ao titular os procedimentos necessários para a reposição dos produtos/serviços em garantia, ficando ciente o cliente da obrigação legal da emissão/validação presencial do novo certificado digital.

Em caso de defeito de fabricação dos tokens, cartões inteligentes e leitoras, a Digital Brasileira procederá a substituição sem custo adicional para o cliente. Caso o Certificado Digital apresente problemas cobertos por esta garantia, a Digital Brasileira emitirá um novo Certificado Digital sem custo adicional ao cliente.



As garantias serão perdidas caso o cliente submeta os tokens, cartões inteligentes, leitoras e certificados digitais à intervenção técnica em locais NÃO vinculados à Digital Brasileira.

NÃO estarão cobertos pela Política de Garantia os produtos/serviços bloqueados, inutilizados ou danificados devido a falhas de funcionamento decorrentes de problemas no fornecimento de energia elétrica ou alta tensão; existência de configurações/objetos em seu interior estranhos ao seu funcionamento; imperícia/imprudência da pessoa que está realizando a instalação ou manuseio do produto/serviço adquirido; inconformidade da formatação do Computador (para certificados do Tipo 1) onde esteja armazenado o certificado digital; negligência; mau uso; acidente; desgaste; utilização indevida; por motivos de força maior ou caso fortuito; roubo; furto; bem como em caso de digitação incorreta das senhas PIN e PUK.

DE ACORDO COM AS NORMAS DA ICP-BRASIL, SEMPRE QUE A SENHA PIN FOR DIGITADA 03 VEZES CONSECUTIVAS DE FORMA ERRADA, RESULTARÁ NO BLOQUEIO DA SENHA PIN, SENDO QUE APENAS A SENHA PUK PODERÁ DESBLOQUEAR. CASO A SENHA PUK FOR DIGITADA 03 VEZES CONSECUTIVAS DE FORMA INCORRETA, RESULTARÁ NA INUTILIZAÇÃO DO CARTÃO E DO CERTIFICADO DIGITAL. A DIGITAL BRASILEIRA NÃO POSSUI CÓPIA OU MEIOS DE RECUPERAÇÃO DAS SENHAS PIN E PUK. Não estão cobertos produtos e serviços adquiridos em outras Autoridades Certificadoras ou fornecedores diversos, sendo obrigatória a apresentação da Nota Fiscal emitida na compra para o uso da presente garantia.

Certificados Digitais bloqueados, inutilizados ou danificados por defeito verificado em mídia não adquirida na Digital Brasileira também não estão cobertos por esta garantia.

EM HIPÓTESE ALGUMA A DIGITAL BRASILEIRA SERÁ RESPONSABILIZADA EM VALOR SUPERIOR AO PREÇO DA COMPRA DO PRODUTO E/OU CERTIFICADO DIGITAL, INDEPENDENTEMENTE DO PREJUÍZO, PERDAS E DANOS DIRETOS OU INDIRETOS, DECORRENTES

DA IMPOSSIBILIDADE DE USO DO PRODUTO E/OU CERTIFICADO DIGITAL.

III. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O direito de arrependimento poderá ser exercido dentro do prazo de reflexão de 7 dias a contar da data de emissão do certificado digital (validação presencial e emissão no Ponto de Atendimento) e da entrega efetiva dos tokens, cartões inteligentes e leitoras adquiridos.

Somente será admitida a devolução do produto pelo próprio comprador, mediante a devolução dos tokens, cartões inteligentes, leitoras adquiridos e demais acessórios (conforme produto/serviço adquirido) que deverão estar em estado novo e em perfeitas condições de uso (não poderão estar bloqueados ou inutilizados).

Será imprescindível a revogação do Certificado Digital, conforme orientações da Digital Brasileira.

Preenchidos todos os requisitos para o exercício do direito de arrependimento será efetivado o reembolso ao cliente dos valores eventualmente pagos, deduzidas as despesas referentes à visita para a emissão de certificado, quando aplicável.

IV. REEMBOLSOS

Para compras efetuadas via boleto bancário, o reembolso será realizado por meio de depósito, em até 15 dias úteis após a Digital Brasileira ter confirmado o reembolso e recebido os dados bancários do cliente.



Caso o pagamento tenha sido efetuado via cartão de crédito, o valor da compra será estornado diretamente na fatura do cartão, conforme as regras vigentes da administradora do cartão de crédito. Ultrapassado o prazo limite para solicitação de estorno estabelecido pela administradora, o reembolso será realizado por meio de depósito.

O reembolso somente será realizado em conta corrente/poupança da Pessoa Física ou Jurídica informada nos dados de faturamento da Nota Fiscal.

Caso ocorra inconsistência dos dados bancários informados, caberá ao cliente entrar novamente em contato com a Digital Brasileira para a correção dos dados, NÃO se responsabilizando a Digital Brasileira por eventual descumprimento do prazo estipulado para o reembolso.